

## Infobrief Nr. 2 zum Berliner Sonderfahrdienst

### Liebe Fahrgäste,

heute erhalten Sie den Infobrief Nr. 2 zum Berliner Sonderfahrdienst.

Schwerpunkt dieses Briefes sind u.a. die Ergebnisse der zweiten Fahrgastbefragung vom September 2008.

Wie Sie dem Inhaltsverzeichnis entnehmen können, haben wir weitere interessante Themen für Sie zusammengestellt.

Über Ihre Anregungen freuen wir uns.

Wir wünschen Ihnen  
viel Freude beim Lesen  
und ein gutes Jahr 2009

### Inhaltsverzeichnis:

- ◆ Weihnachtsgeschäft 2008
- ◆ Neuer Vertrag mit Regiebetreiber
- ◆ Ergebnisse der Fahrgastbefragung
- ◆ Barrierefreiheit beim ÖPNV?
- ◆ Bus- und Bahn Begleitservice
- ◆ Die Notfallnummer
- ◆ Unsere Servicenummer
- ◆ Stornofahrten
- ◆ Was tun bei falschen Abrechnungen?
- ◆ Was ist das Taxikonto?

Ihre Arbeitsgruppe  
Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

#### Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales, Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin

Telefon: 9012 6433 Fax: 9028 3377

E-Mail: [sonderfahrdienst@lageso.berlin.de](mailto:sonderfahrdienst@lageso.berlin.de)

Für den Inhalt verantwortlich: Abt. Versorgung – III E - Romy Feyen-

V.i.S.d.P.: Silvia Kostner – Z Press –

Druck : U.S.E Union Sozialer Einrichtungen gGmbH.

## Weihnachtsgeschäft 2008

Wie bereits im Jahr 2007 sollte auch im letzten Jahr an den Weihnachtsfeiertagen das tägliche Fahrtaufkommen erheblich erhöht werden.

Dies ist gelungen, statt der üblichen 54 Fahrzeuge waren Weihnachten bis zu 115 Fahrzeuge gleichzeitig auf der Straße.

Dadurch konnten am Heiligabend 1.260 Fahrten, am 1. Weihnachtsfeiertag 1.060 und am 2. Weihnachtsfeiertag 736 Fahrten durchgeführt werden.

Das ist das 1,5 - 3-fache vom üblichen Tagesgeschäft.

Trotz des großen Einsatzes aller Beteiligten gab es zwei Fahrtenausfälle und leider auch einige Verspätungen.

Insgesamt kann aber ein überwiegend positiver Ablauf des Weihnachtsgeschäftes festgestellt werden.

Das Fahrtaufkommen an Silvester lag mit 422 Fahrten im normalen Bereich für diesen Tag.

## Neuer Vertrag mit Regiebetreiber

Nach einem aufwändigen europaweiten Ausschreibungsverfahren, konnte Mitte Oktober das Verfahren beendet und der Zuschlag erteilt werden.

Alter und neuer Regiebetreiber ist ab 01. Januar 2009 die Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG (WBT).

Das ist eine gute Nachricht!

Denn damit wird für Stabilität und Kontinuität beim Berliner Sonderfahrdienst gesorgt.

Befördert werden Sie auch weiterhin von den Ihnen bekannten Fuhrunternehmen.

### **Für Sie ändert sich daher nichts,**

Ihre Fahrtwünsche werden unter der Ihnen bekannten Telefonnummer entgegen genommen, Ihre Magnetkarten können Sie weiter nutzen und die Abrechnungen erhalten Sie auch künftig in der gewohnten Art von uns.

Durch den neuen Vertrag können jährlich 160.000 bis 190.000 Fahrten durchgeführt werden, das entspricht der Anzahl aus

2008 - auch hier ändert sich also nichts für Sie als Nutzer/in.

## Ergebnisse der Fahrgastbefragung 2008

Im September 2008 wurde die 2. Fahrgastbefragung durchgeführt.

Insgesamt wurden 6.600 Fragebögen verschickt. 2.108 Nutzer/innen (= 31,7%) nahmen an der Befragung teil.

Es wurden Fragen zum Nutzungsverhalten, zur Regiezentrale, zu den Fuhrunternehmen und den Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren gestellt.

Gegenüber der letzten Befragung konnte die Regiezentrale ihre Bewertungen um eine halbe Note verbessern (Gesamtnote 2007 = 3,2 und 2008 = 2,7).

Die Bewertung der Fuhrunternehmen hinsichtlich des Fahrpersonals (Gesamtnote = 2,1) und der Fahrzeuge (Gesamtnote = 2,0) blieben gegenüber der letzten Befragung konstant gut.

Die Bewertung des Bewilligungs- und Abrechnungsverfahrens hat sich mit einer guten Gesamtnote von 1,7 (2007 = 1,8) gegenüber dem Vorjahr sogar noch leicht verbessert.

Bei der sogenannten „Offenen Frage“ war der Schwerpunkt immer noch die schlechte telefonische Erreichbarkeit der Regiezentrale und die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit bei der Fahrtenrealisierung.

185 Nutzer/innen nahmen die Gelegenheit wahr, dem Fahrdienst ein ausdrückliches Lob auszusprechen.

Die aktuelle Entwicklung des Berliner Sonderfahrdienstes wurde mit einer Gesamtnote von 1,9 (2007 = 2,4) beurteilt, damit hat sich die Bewertung gegenüber der letzten Befragung um eine halbe Note verbessert.

Dies ist ein beachtliches Ergebnis und zeigt, dass die Bemühungen aller am Fahrdienst Beteiligten in die richtige Richtung gehen.

Die vollständigen Ergebnisse finden Sie in Kürze im Internet unter [www.lageso.berlin.de/sonderfahrdienst](http://www.lageso.berlin.de/sonderfahrdienst)

## Barrierefreiheit beim ÖPNV?

Wenn es darum geht den ÖPNV nutzen zu wollen, sind aktuelle Informationen sehr wichtig für eine gute Planung !

Auf allen Bahnsteigen der U-Bahn finden Sie barrierefreie Notruf- und **Informationssäulen**.

An diesen können Sie Informationen zum Fahrplan einholen, im Gefahrenfall Hilfe anfordern oder auch ein Taxi bestellen.

Auf den Internetseiten der BVG – [www.bvg.de](http://www.bvg.de) - können Sie aktuelle Informationen zu barrierefreien Bus- und Straßenbahnlinien abrufen und die barrierefreien Bahnhöfe ansehen.

Auskünfte zur **Barrierefreiheit** erteilt die BVG auch unter der Telefonnummer: **19 449**

Informationen zu **Aufzugsstörungen** im U-Bahnbereich erhalten Sie unter der Telefonnummer **256 22 096** oder im Internet auf den Seiten der BVG unter dem Link „Aufzugsstörungen“.

Sie können sich die aktuellen Aufzugsstörungen auch per E-Mail zuschicken lassen. Die BVG hat diesen Service im Internet-Bereich "Meine BVG" eingerichtet. Hier können Sie sich registrieren und Benachrichtigung per E-Mail unter "Mein Profil > Benachrichtigungen", aktivieren.

Daneben bietet die BVG ein **Mobilitätstraining** an.

Für die kostenlosen Trainings können Sie sich unter der Telefonnummer 19 449 oder per E-Mail ([info@bvg.de](mailto:info@bvg.de)) anmelden.

Informationen zu Aufzugsstörungen im S-Bahnbereich erhalten Sie unter der Telefonnummer **297 43333** oder im Internet unter [www.s-bahn-berlin.de/fahrplanundnetz/mobilitaetsstoerungen.php](http://www.s-bahn-berlin.de/fahrplanundnetz/mobilitaetsstoerungen.php)

Über Angebote eines barrierefreien ÖPNV in Berlin informiert Sie auch die Internetseite [www.berlin.de/sen/soziales/behinderung/barrierefreiheit/mobilitaet.html](http://www.berlin.de/sen/soziales/behinderung/barrierefreiheit/mobilitaet.html)

Keine Angst: die Nutzung des ÖPNV hat keinerlei Auswirkungen auf die Nutzungsberechtigung beim Sonderfahrdienst.

Sie können ALLE Angebote nebeneinander nutzen und zu Ihrem Besten sinnvoll verbinden.

Das Stadtradio 88,8 (rbb) sendet jeden Morgen um 10:30 Uhr **Informationen über defekte Aufzüge** bei BVG und S-Bahn im Rahmen der Verkehrsmeldungen.

## Bus & Bahn Begleitservice

Manche Menschen nutzen den öffentlichen Nahverkehr nicht, obwohl sie es gerne tun würden. Sie sind unsicher, ob sie sich im komplexen Nahverkehrsangebot tatsächlich zurechtfinden.

Für diese Fälle bietet der VBB seit Oktober einen „Bus & Bahn-Begleitservice“ an. Gefördert wird das Projekt von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, von den JobCentern in Berlin sowie durch die Europäische Union.

### Wer wird begleitet?

Jeder, der mobilitätseingeschränkt (geh- oder sehbehindert) ist, älter geworden ist und Bus und Bahn nur schwer alleine benutzen kann oder Hilfe an komplizierten Umsteigepunkten benötigt.

### Wann wird begleitet?

Montag bis Freitag und auch am Wochenende von 9.00 Uhr bis 22.00 Uhr

### Wo wird begleitet?

Im gesamten Stadtgebiet von Berlin (inklusive Flughafen Schönefeld) – von der Wohnungstür zum Ziel und natürlich wieder zurück.

### Wie kann ich den Begleitservice bestellen?

Montag bis Freitag von 09.00 bis 16.00 Uhr  
Telefon beim Servicebüro: **25 414 414**  
Der Begleitwunsch muss spätestens am Vortag gebucht werden.

### Wie erkenne ich meinen Begleiter?

Das Serviceteam ist an der entsprechend beschrifteten Kleidung zu erkennen.

### Was kostet der Service?

Der Bus & Bahn-Begleitservice ist kostenlos, für Busse und Bahnen braucht der Fahrgast einen VBB-Fahrschein.

Weitere Informationen gibt es unter: [www.vbbonline.de/begleitservice](http://www.vbbonline.de/begleitservice).

## Die Notrufnummer

Verspätet sich ein Fahrzeug um mehr als 20 Minuten, sollte unter der Notfallnummer des Regiebetreibers nachgefragt werden. Die Notfallnummer lautet: 26 10 22 30 und ist ausschließlich für folgende Situationen bestimmt:

- ◆ mehr als 20-minütige Verspätung
- ◆ Rollstuhl defekt
- ◆ Nachts – innerhalb der Betriebszeiten des Sonderfahrdienstes bis 1.00 Uhr - wenn eine Weiterbeförderung durch den ÖPNV nicht möglich
- ◆ kurzfristiger Storno am Fahrttag wegen Erkrankung

Fahrtbestellungen sind unter dieser Nummer nicht möglich!

Wichtige **Terminfahrten** kann man beim Regiebetreiber bei der Buchung ansagen, diese Fahrtenwünsche werden dann vorrangig berücksichtigt.

Zu den „Terminfahrten“ gehören ausschließlich Fahrten:

- ◆ zur Abreise mit Zug und Flugzeug
- ◆ zu Konzert- und Theaterbesuchen
- ◆ zur Teilnahme an Seminaren

## Service Nummer: 90 12 64 33

Unter unserer Service Nummer 9012 64 33 können Sie

- ◆ die Abrechnungsstelle SoFa erreichen
- ◆ Informationen zum Berliner Sonderfahrdienst erhalten
- ◆ falsche Rechnungen reklamieren.

### Sie erreichen uns

Montag und Dienstag von 9.00–15.00 Uhr  
Donnerstag von 9.00-18.00 Uhr und  
Freitag von 9.00-13.00 Uhr

Telefon : **9012 6433**

Fax : **9028 3377**

E-Mail : [sonderfahrdienst@lageso.berlin.de](mailto:sonderfahrdienst@lageso.berlin.de)

## Stornofahrten

10-15% der Fahrtwünsche werden jeden Monat storniert.

Dabei entsteht ein erheblicher Aufwand für die Regiezentrale und die Fuhrunternehmen. Natürlich kann immer mal etwas dazwischenkommen, wir haben aber eine Bitte: nur Fahrten anmelden, die Sie wirklich durchführen möchten.

## Was tun bei falschen Abrechnungen?

Es kommt immer wieder mal vor, dass eine Fahrt falsch verbucht wird und dann zu Unrecht auf der Rechnung erscheint.

Bitte ziehen Sie nicht selbstständig den falschen Betrag ab!

Teilen Sie Ihre Reklamation unbedingt und zeitnah der Abrechnungsstelle SoFa im LAGeSo – III E 2 – mit.

Die Abrechnungsstelle (Telefonnummer 9012 64 33) wird nach Prüfung den Rechnungsbetrag ggf. korrigieren und Ihnen eine neue Rechnung zusenden.

## Was ist das Taxikonto?

Neben den Fahrtenvermittlungen über die Regiezentrale gibt es auch noch das Taxikonto-System.

Alle Fahrdienstberechtigten, die aufgrund ihrer körperlichen Verfassung dazu in der Lage sind bzw. einen Faltrollstuhl nutzen, können als Teil des Sonderfahrdienstes auch jedes andere Taxi nutzen und über ein Taxikonto abrechnen.

Das bedeutet, Sie können beide Angebote nebeneinander nutzen.

Die Taxirechnungen sind allerdings sofort nach der Fahrt im Taxi zu begleichen (Vorkasse). Die Taxi quittungen können Sie dann zur Erstattung an die Abrechnungsstelle SoFa – III E 2 - im Versorgungsamt senden.

Bei der Nutzung des Taxikontos wird ebenfalls eine Eigenbeteiligung fällig, über die genaue Höhe informieren Sie gerne die Mitarbeiter/innen der Servicehotline 9012 6433.